



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЛЕНИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.06.2020 № 638

**Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан
в администрации Ленинского городского округа**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»; Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», с целью повышения качества рассмотрения обращений граждан и правил ведения делопроизводства,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Ленинского городского округа (Прилагается).
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Видновские вести» и разместить на официальном сайте администрации Ленинского городского округа.
3. Признать утратившим силу:
 - постановление администрации Ленинского муниципального района от 19.01.2018 №132 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Ленинского муниципального района»;

- постановление администрации Ленинского муниципального района от 31.01.2019 №269 «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Ленинского муниципального района»;

- постановление администрации Ленинского муниципального района от 09.09.2019 №3431 «О внесении изменений в постановление администрации Ленинского муниципального района от 19.01.2018 №132 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Ленинского муниципального района».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Ленинского городского округа Тугову С.Н.

**Глава Ленинского
городского округа**

А.П. Спасский

Разослать: в дело-2 экз, заместителям главы администрации, руководителям отраслевых органов администрации, управлениям, отделам, секторам администрации.

РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан в администрации Ленинского городского округа

I. Общие положения

1.1 Настоящий регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, а также обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение) в администрации Ленинского городского округа и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан.

1.2 Рассмотрение обращений в администрации Ленинского городского округа осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Законом Московской области от 05.10.2006 г. № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан».

1.3 Рассмотрение обращений осуществляется главой Ленинского городского округа, первым заместителем и заместителями главы администрации Ленинского городского округа, руководителями и сотрудниками структурных подразделений администрации Ленинского городского округа и включает рассмотрение любых письменных обращений, обращений в форме электронного документа и устных обращений, поступивших в ходе личного приема.

1.4 Администрацией Ленинского городского округа рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Ленинского городского округа в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами и законами Московской области.

II. Информирование о рассмотрении обращений

2.1 Информация о рассмотрении обращений предоставляется:

- в структурных подразделениях администрации Ленинского городского округа, в том числе по телефону, а также с использованием средств электронного информирования;
- посредством размещения в информационно – телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно – телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

2.2 Сведения о местонахождении администрации Ленинского городского округа, полный почтовый адрес администрации Ленинского городского округа, адрес электронной почты для приема обращений в форме электронного документа, контактные телефоны, указанные в приложении №1 к настоящему Регламенту, а также требования к письменному обращению граждан размещаются:

- на официальном сайте администрации Ленинского городского округа (<http://www.adm-vidnoe.ru>);

- на информационном стенде в месте приема письменных обращений.

III. Сроки рассмотрения обращений

3.1 Рассмотрение обращения, поступившего в администрацию, либо в ее структурные подразделения, осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий, в том числе контрольный срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращений продлевается, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

3.2 Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.3 Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Московской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

3.4 Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5 В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6 В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение;

3.7 В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода, но не более чем на 30 календарных дней.

3.8 Должностные лица администрации Ленинского городского округа при необходимости устанавливают сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

IV. Требования к обращению граждан

4.1 Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – администрация Ленинского городского округа, либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) обратившегося, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

4.2 Обращение, направленное по электронной почте, межведомственной системе электронного документооборота (МСЭД) должно содержать наименование органа местного самоуправления - администрация Ленинского городского округа, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), адрес электронной почты, контактный телефон. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы или их копии в письменном виде.

V. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений

5.1 Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПин 2.2.2/2.4.1340-03».

5.2. Рабочие места сотрудников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами для каждого работника) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

5.3. Сотрудникам администрации, ответственным за исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

VI. Личный прием граждан в администрации Ленинского городского округа

6.1 Прием граждан в администрации Ленинского городского округа осуществляется главой Ленинского городского округа, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, начальниками управлений и заместителями начальника территориального управления – начальниками территориальных отделов администрации Ленинского городского округа Московской области.

6.2 Глава Ленинского городского округа, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации, начальниками управлений и заместителями начальника территориального управления – начальниками территориальных отделов ведут личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком и несут ответственность за его организацию.

Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны.

6.3 График личного приема граждан в администрации Ленинского городского округа ежегодно утверждается главой Ленинского городского округа, размещается на сайте администрации округа, информационных стендах и публикуется в официальных средствах массовой информации.

6.4 Предварительную запись граждан на прием к главе Ленинского городского округа, первому заместителю главы администрации и заместителям главы администрации, ведение карточек личного приема с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД) их последующий учет и хранение осуществляют сотрудники сектора по работе с обращениями общего отдела (далее – сотрудник сектора).

6.5 Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, обладают ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды 1-ой и 2-ой групп и (или) их законные представители, лица из числа детей сирот, оставшихся без попечения родителей.

6.6 При обращении гражданина с просьбой о записи на прием, начальник общего отдела или сотрудник сектора уточняет тему обращения, консультирует заявителя, разъясняя порядок возможного разрешения его ситуации, при необходимости направляет заявителя на консультационную беседу в соответствующее подразделение администрации Ленинского городского округа.

6.7 При обращении гражданина с просьбой о записи на прием нескольких лиц, желающих присутствовать на приеме главы Ленинского городского округа, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации Ленинского городского округа по одному вопросу, количество участников допускается в составе не более трех человек.

6.8 Запись на повторный прием к руководителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

6.9 Глава Ленинского городского округа проводит личный прием граждан в соответствии с утвержденным регламентом работы администрации Ленинского городского округа, и в соответствии с утвержденным графиком. В случае крайней необходимости прием может быть перенесен на другой день.

Окончательную дату и время приема сотрудник сектора заблаговременно сообщает заявителю.

6.10 Личный прием граждан проводится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди не превышало 30 минут.

6.11 Осуществление видео- или аудиозаписи на личном приеме допускается только по предварительному согласованию с руководителями и гражданами.

6.12 Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения, на личный прием не допускаются. Личный прием может быть прекращен в случае грубого, агрессивного поведения гражданина.

VII. Рассмотрение устных обращений в ходе личного приема

7.1 Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предоставлению документа, удостоверяющего личность.

7.2 Перед приемом сотрудник сектора дополнительно оформляет карточку личного приема на бумажном носителе согласно приложению 2 к настоящему Регламенту.

7.3 Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

Письменное заявление, оставленное гражданином на личном приеме, подлежит регистрации в МСЭД вместе с карточкой личного приема. Дальнейшее прохождение письма до окончательного ответа отслеживается также сотрудниками сектора.

7.4 По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке его обращение будет рассмотрено по существу. Все поручения главы округа, поступившие в ходе личного приема, фиксируются в карточке личного приема. Карточка личного приема подписывается личной подписью руководителя, осуществляющего прием и направляется согласно поручению исполнителю по МСЭД.

7.5 Материалы с личного приема хранятся в секторе по работе с обращениями общего отдела в течение 5 лет, а затем подлежат уничтожению в установленном порядке.

7.6 Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.7 В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителей, гражданину дается разъяснение о том, в компетенции какого государственного или федерального органа находится решение поставленных в обращении вопросов.

7.8 В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

VIII. Рассмотрение письменных обращений

Рассмотрение письменных обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации Ленинского городского округа;
- постановка обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений (при необходимости);
- оформление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- контроль за рассмотрением обращений.

8.1 Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

8.1.1 Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является поступившее в администрацию Ленинского городского округа письменное обращение, обращение в форме электронного документа или обращение с сопроводительным письмом, поступившее из государственных органов для рассмотрения по поручению.

8.1.2 Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по МСЭД, по иным каналам поступления.

8.1.3 Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в сектор по работе с обращениями общего отдела администрации Ленинского городского округа.

8.1.4 Сотрудник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес администрации Ленинского городского округа нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта приобщается к поступившему обращению и хранится в секторе по работе с обращениями общего отдела, второй экземпляр - направляется заявителю (адресату, направившего обращение).

8.1.5 Сотрудник, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю (начальнику общего отдела), начальнику управления по обеспечению деятельности администрации и действует в соответствии с рекомендациями управления по территориальной безопасности, ГО и ЧС.

8.1.6 Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками сектора. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ. По просьбе обратившегося гражданина проставляется отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

8.1.7 Обращения, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются сотрудниками сектора.

8.1.8 Обращения, поступившие в форме электронного обращения по каналам электронной почты, принимаются сотрудниками сектора, распечатываются и регистрируются.

8.1.9 Обращения, поступившие в форме электронного документа на сайт администрации в рубрику «Интернет приемная», принимаются сотрудником сектора, обрабатываются и регистрируются.

8.1.10 Все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, обрабатываются в секторе по работе с обращениями общего отдела.

8.1.11 Обращения членов Совета Федерации Федерального собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов муниципальных образований Московской области, адресованные главе Ленинского городского округа, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, обрабатываются и регистрируются в секторе по работе с обращениями общего отдела.

8.1.12 Обращения, поступившие на имя главы Ленинского городского округа, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации с пометкой «лично» вскрываются начальником общего отдела. В случае если обращение не является письмом личного характера, передается на регистрацию.

Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя сотрудников администрации Ленинского городского округа передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично" на имя сотрудника администрации Ленинского городского округа, не является обращением личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

8.2 Регистрация и аннотирование поступивших обращений

8.2.1 Поступившие в сектор по работе с обращениями общего отдела обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием межведомственной системы электронного документооборота МСЭД и системы электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД «Дело»).

8.2.2 Сотрудники, ответственные за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляют регистрационный штамп администрации Ленинского городского округа с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- производят сканирование всех обращений на бумажных носителях;

- в регистрационной карточке указывают фамилию, имя и отчество (последнее при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его адрес, при наличии телефон. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечают тип доставки обращения (письмо, телеграмма, электронная почта, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывают, откуда оно поступило (из аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы, Правительства Московской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, заполняют тематику в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, выявляют поставленные заявителем вопросы;

- проверяют обращение на повторность, сверяют с предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- регистрируют обращение в МСЭД, или СЭД «Дело», составляет и вводит аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- осуществляют ввод необходимых примечаний;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп «Контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляют штамп «Контроль. Срок ___».

8.2.3 Письма написанные на иностранных языках или точечно-рельефным шрифтом слепых до регистрации направляются для перевода в уполномоченные организации, в соответствии с Законодательством Российской Федерации.

8.3 Направление обращения на рассмотрение

8.3.1 Сотрудники сектора после составления аннотации принимают решение о передаче обращения на рассмотрение.

Предварительное рассмотрение документов проводится с целью распределения поступивших документов на:

- направляемые в оперативном порядке главе Ленинского городского округа и непосредственно ответственным исполнителям – заместителям главы администрации;

- письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой

проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

8.3.2 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Ленинского городского округа, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

8.3.3 Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений в Ленинский городской округ подписываются заместителем главы администрации или начальником управления по обеспечению деятельности администрации Ленинского городского округа.

8.4 Рассмотрение обращений в структурных подразделения администрации Ленинского городского округа

8.4.1 Поступившие в структурные подразделения администрации Ленинского городского округа письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в секторе по работе с обращениями общего отдела, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

8.4.2 Обращение рассматривается непосредственно в структурных подразделениях (в том числе с выездом на место), рассмотрение поручается уполномоченному лицу, либо нескольким уполномоченным лицам в соответствии с их компетенцией (отражается в поручении руководителя).

8.4.3 Поручение руководителя по исполнению документа содержит: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, порядок и срок исполнения, расшифровку подписи руководителя и дату, всегда формируется в привязке в регистрационной карточке документа МСЭД или СЭД «Дело». В случае если резолюция оформляется на бумажном носителе, то дополнительно содержит подпись руководителя и ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение – лаконично сформулированный текст, предписывающий действие. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

8.4.4 В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

8.4.5 Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

8.4.6 Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. Вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.4.7 Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.4.8 В случае если обращение, по мнению должностного или уполномоченного лица, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок направляет обращение должностному или уполномоченному лицу по принадлежности для рассмотрения.

8.4.9 Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации Ленинского городского округа является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям, перенаправление обращения по компетенции.

8.5 Рассмотрение отдельных обращений

8.5.1 В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается (приложение № 3).

8.5.2 Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

8.5.3 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

8.5.4 В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.5.5 В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.5.6 В случае поступления обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги такое обращение рассматривается в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации государственных и муниципальных услуг».

8.5.7 Если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, ответ на обращение не дается.

8.6 Постановка обращений граждан на контроль

8.6.1 На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации.

8.6.2 На контроль ставятся поручения Губернатора Московской области, Председателя Правительства Московской области, запросы депутатов Госдумы и Московской областной Думы, министерств, прокуратуры Московской области и г. Видное, поручения Главы Ленинского городского округа.

8.6.3 На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль».

8.7 Продление срока рассмотрения обращений граждан

8.7.1 В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

8.7.2 По обращениям, на которых требуется продление срока, исполнителем готовится уведомление (промежуточный ответ) заявителю с указанием, что ответ будет дан дополнительно.

8.7.3 Руководители на основании проекта промежуточного ответа принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

8.8 Оформление ответа на обращение граждан

8.8.1 Ответы на обращения подписывает должностное лицо, которому адресовано обращение, или уполномоченное лицо, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Ответы на имя Губернатора Московской области, Заместителям Председателя Правительства Московской области, депутатам Государственной думы Федерального

НПД№ 597

собрания Российской Федерации, депутатам Московской областной думы подписывает глава Ленинского городского округа.

8.8.2 Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты.

8.8.3 В ответе в государственные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

8.8.4 Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

8.8.5 Ответы заявителям печатаются на бланках утвержденного образца. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

8.8.6 Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

8.8.7 Если в обращении заявителем указывался ряд вопросов, то допускается направление нескольких ответов заявителю по результатам рассмотрения каждого из вопросов по отдельности.

8.8.8 На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации Ленинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". В данном случае должны быть соблюдены следующие условия - не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

8.8.9 В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации Ленинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

8.8.10 После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в сектор по работе с обращениями общего отдела, где проверяется правильность оформления ответа.

8.8.11 Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим регламентом, Инструкции по делопроизводству администрации Ленинского городского округа, возвращаются исполнителю для доработки.

8.8.12 Сотрудник администрации вносит в регистрационную карточку МСЭД сведения краткого содержания о результатах рассмотрения и указывает основание для снятия с контроля.

8.8.13 После регистрации ответа в СЭД «Дело» или МСЭД сотрудники сектора отправляют ответ заявителю. При необходимости устанавливается дополнительный контроль. Отправление ответов без регистрации в секторе по работе с обращениями общего отдела не допускается. Ответ на обращение отправляется простым почтовым отправлением, если обращение поступило письменно или по электронной почте, если обращение поступило в форме электронного документа.

8.8.14 Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству администрации Ленинского городского округа.

8.9 Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

8.9.1 Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет сектор по работе с обращениями общего отдела. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

8.9.2 Справочная информация предоставляется по следующим вопросам:

- о получении обращения, его регистрационном номере и направлении его на рассмотрение;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

8.9.3 Телефонные звонки от заявителей принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00.

8.9.4 При ответе на входящий телефонный звонок сотрудник сектора:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время, к назначенному сроку сотрудник подготавливает ответ.

8.10 Контроль за рассмотрением обращений

8.10.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений граждан и принятием решений сотрудниками осуществляется руководителями структурных подразделений администрации Ленинского муниципального района.

8.10.2 Контроль за полнотой и качеством исполнения рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и

подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

8.10.3 Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляют сотрудники общего отдела, которые еженедельно направляет в структурные подразделения напоминания об обращениях, срок исполнения которых истекает.

8.10.4 Руководители структурных подразделений администрации городского округа, которым дается поручение несут персональную ответственность за исполнение поручений по обращениям граждан.

IX. Ответственность лиц при исполнении обязанностей по рассмотрению обращений

9.1 Должностные лица и сотрудники администрации Ленинского городского округа, а также структурных подразделений администрации Ленинского городского округа несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность закрепляется в их должностных инструкциях.

9.2 Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившихся граждан сотрудники администрации Ленинского городского округа и структурных подразделений могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

9.3 При уходе в отпуск сотрудник администрации Ленинского городского округа обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому сотруднику по поручению руководителя подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности сотрудник администрации Ленинского городского округа обязан сдать все числящиеся за ним документы своему руководителю для назначения нового исполнителя по документам.

X. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

10.1 Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

**Сведения
о местонахождении, почтовом адресе, адресе электронной почты и
справочных телефонах администрации Ленинского городского округа**

Администрация Ленинского городского округа располагается по адресу:
Московская область, Ленинский городской округ, г. Видное, ул. Школьная, д. 26 А.

Почтовый адрес администрации Ленинского городского округа: ул. Школьная, д.
26 А, г. Видное, Ленинский городской округ, Московская область, 142700.

Официальный сайт администрации Ленинского городского округа: www.adm-vidnoe.ru. Адрес электронной почты администрации Ленинского городского округа: admlen@adm-vidnoe.ru.

Номера справочных телефонов по вопросам рассмотрения обращений граждан:
8(495) 541-82-36, 8(495) 541-87-87 – факс.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ клп- _____ от _____

Срок исполнения: _____

Заявитель: (ФИО) _____

Адрес: _____

тел. _____

Содержание: _____

Тематика: _____

Дата приема: _____

Прием проводит: _____

Резолюция: _____

Ф.И.О.(подпись)



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЛЕНИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

142700, г. Видное, ул. Школьная, 26а, тел .(495)541-82-36, факс(495) 541-87-87, e-mail: adm1en@adm-vidnoe.ru

_____ № _____

На № _____ от _____

Уважаемый заявитель!

Уведомляем Вас, о том, что в соответствии со ст. 7 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», гражданин в письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы.

На основании ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 г №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случае, если в обращении не указаны фамилия или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Должность

Ф.И.О.